

## DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Tổng hợp các nghiên cứu liên quan và đề xuất của tác giả.....	26
Bảng 2.1: Lĩnh vực kinh doanh của VietJet Air .....	36
Bảng 2.2: Thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ .....	50
Bảng 2.3: Thông tin nhân khẩu học của đối tượng khảo sát.....	52
Bảng 2.4: Kiểm định độ tin cậy của thang đo biến độc lập .....	54
Bảng 2.5: Kiểm định độ tin cậy của thang đo biến phụ thuộc .....	56
Bảng 2.6: Kiểm định hệ số KMO và Bartlett's cho các biến độc lập .....	58
Bảng 2.7: Tổng phương sai trích các biến độc lập.....	58
Bảng 2.8: Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhân tố phụ thuộc .....	60
Bảng 2.9: Ma trận xoay các biến độc lập.....	60
Bảng 2.10: Kiểm định trung bình tổng thể đối với các biến độc lập .....	62
Bảng 2.11: Phân tích tương quan các biến.....	64
Bảng 2.12: Kết quả phân tích hồi quy .....	66
Bảng 2.13: Kết quả phân tích hồi quy tổng thể .....	67

# DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ

## HÌNH VẼ

Hình 1.1: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ.....	9
Hình 1.2: Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronross (1984) .....	14
Hình 1.3: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ.....	18
Hình 1.4: Mô hình nhận thức của khách hàng về chất lượng và sự hài lòng.....	21
Hình 1.5: Mô hình nghiên cứu Tác giả đề xuất .....	32
Hình 2. 1: Logo của Công ty Cổ phần Hàng không Vietjet.....	34
Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức của Công ty Cổ phần Hàng không Vietjet.....	36
Hình 2.3: Mô hình nghiên cứu đề xuất chính thức .....	49
Hình 3.1: Mô hình phân tích mức độ quan trọng và thực hiện (IPA).....	70

## SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Quy trình nghiên cứu.....	49
--------------------------------------	----